



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 421 / 2022

TÓPICOS

Serviço: Serviços de aluguer

Tipo de problema: Publicidade enganosa

Pedido do Consumidor: anulação do pagamento referente aos danos e de qualquer outro tipo de encargo associado, tendo em conta que pelas regras da -- este tipo de dano não é cobrável.

Sentença Nº 319 / 2022

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

Reclamante: -----, com identificação nos autos;

e

Reclamada: ----A., com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega a Reclamante que contratou à Reclamada o aluguer de um automóvel e que esta, após a respetiva devolução, lhe cobrou um valor não devido por danos no mesmo. Pede, a final, a condenação da Reclamada na anulação do pagamento debitado, de € 465,25, por este não ser devido.

Por sua vez, a Reclamada, em comunicação eletrónica dirigida ao CACCL, veio responder que não assiste razão à Reclamante, por a mesma ser responsável pelo pagamento do valor que lhe foi exigido pela Reclamada por danos causados no veículo alugado. Posteriormente, veio a Reclamada contestar, alegando, em suma, que a Reclamante devolveu à Reclamada o veículo alugado com danos que não existiam, limitando-se a Reclamada a cobrar-lhe o que era devido por tais danos.



3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A 11 de Dezembro de 2021, a Reclamante contratou à Reclamada o aluguer de um automóvel, AF-98-UV, no valor de € 82.65 (cf. contrato de aluguer n.o 9481715367 a fls. 16 e ss.);
2. A Reclamante alugou o mencionado veículo para efetuar mudanças de uma residência para outra (cf. declarações da Reclamante);
3. As condições gerais do aluguer contratado são as que constam do doc. a fls. 17 de ss., cujo teor se dá por reproduzido;
4. Entre estas consta que será aplicado o pagamento, a título de despesas administrativa de € 35,00, na eventualidade de processo administrativo de análise e cobrança de danos (cf. n.o 7 de doc. a fls. 20);
5. A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica ao serviço de aluguer de automóveis (facto do conhecimento público);
6. No momento da celebração do contrato, a Reclamada foi verbalmente informada das regras de verificação de danos da viatura, em conjunto com um panfleto informativo (cf. doc. a fls. 2 e declarações da Reclamante);
7. Nos termos da mesma, os riscos isolados inferiores a 5 cm são incobráveis e são cobráveis os riscos descontínuos, desde que não ultrapassem um intervalo de 2 cm entre eles ou cuja área total tenha uma extensão inferior a 15 cm (cf. doc. a fls. 2);
8. O veículo em questão foi devolvido pela Reclamante com riscos descontínuos no mesmo (cf. fotografias a fls. 3 a 6 e 8 e declarações da testemunha Diogo Almeida);
9. Os mencionados riscos são inferiores a 5 cm, e apresentam intervalos, entre si, não superiores a 2 cm, encontrando-se concentrados numa área inferior a 15 cm na sua extensão (cf. imagem a fls. 8 e relatório de *checksheet* a fls. 23-24);



10. A 3 de Janeiro de 2022, o departamento de danos da Reclamada, enviou um *email* à Reclamante, com informação de cobrança de € 430,25 relativo a danos causados no veículo durante o aluguer do mesmo e € 35,00 de despesas do processo (cf. *email* a fls. 12, orçamento de reparação junto a fls. 29 e declarações da testemunha Ana Catarina Pinto de Almeida);
11. A Reclamante discordou de tal valor, quer pelo valor, quer ainda por considerar que o mesmo não é cobrável (cf. *email* a fls. 12);
12. A 10 de janeiro de 2022, a Reclamada enviou nova comunicação à Reclamante, propondo a redução do valor a pagar em 15%, ficando a ser de € 400,71 (365,71, relativo ao dano, acrescido de € 35,00 da taxa administrativa – cf. comunicação a fls. 30 e 31);
13. A Reclamante não aceitou, respondendo à Reclamada (cf. *emails* a fls. 10 e 11).

3.1.2. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, com especial relevância para aqueles especificamente mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações de parte da Reclamante. Das mesmas sobressai o facto de a Reclamante ter esclarecido que alugou o mencionado veículo para mudanças, reiterando, no demais, os factos alegados na sua contestação.

Foram ainda ouvidas as seguintes testemunhas: ---, namorado da Reclamante; ----, responsável do departamento de controlo, verificação e comunicação de danos da Reclamada; ----, rececionista da Reclamada e, por fim, ----, operador de logística da Reclamada.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Destas testemunhas sobressaem os depoimentos da testemunha --- e ----, ambos com conhecimento direto dos factos. Quanto à primeira testemunha, esclareceu em julgamento que analisou os danos causados no veículo em causa, considerou os mesmos indemnizáveis pela Reclamante, aplicando a Tabela IDC, com valores tabelados em função do dano e respetiva localização e cujo valor compreende a reparação e os custos de imobilização do veículo. No que concerne à testemunha ---, declarou a mesma que foi a responsável pela receção do veículo alugado por ocasião da sua devolução, tendo então verificado um dano numa das laterais traseira, que documentou. Confrontada com a fotografia junta a fls. 3, esclareceu que a mesma foi tirada por si.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima referido.

3.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente.

*

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

*

Importa, antes de mais, qualificar a relação jurídica em apreço.

A Reclamante alugou viatura automóvel para fins pessoais a sociedade que se dedica, com intuito lucrativo, ao seu aluguer (cf. factos provados n.ºs 1, 2 e 5).

A questão a resolver por este Tribunal consiste em saber se o pagamento cobrado pela Reclamada à Reclamante, relativo a danos causados por esta no veículo alugado é, ou não, devido.

Analisando a matéria de facto, ficou provado que a Reclamante contratou o aluguer de viatura automóvel, tendo ficado acordado o seguinte quanto à indemnização por danos causados com a sua utilização: que são cobráveis os riscos descontínuos, desde que não ultrapassem um intervalo de 2 cm entre eles ou cuja área total tenha uma extensão inferior a 15 cm (cf. facto provado 7). Por outro lado, ficou ainda provado que o veículo em questão foi devolvido com riscos descontínuos com um intervalo não superior a 2 cm e inferior a 15 cm na sua área total (cf. factos provados 8. e 9.). Logo, perante aquilo que ficou acordado entre as Partes, apenas se pode concluir que os danos causados pela Reclamante no veículo da Reclamada são cobráveis.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Por outro lado, ficou provado que a Reclamada apresentou um orçamento de reparação dos mencionados danos à Reclamante (cf. facto provado 10). Ora, perante tal orçamento, caberia à Reclamante alegar, e depois demonstrar, que tal valor não era o devido, por não corresponder a uma reparação dos mesmos. Isto é, fazendo prova que o valor da reparação dos danos causados era inferior, assim como eram inferiores os custos da imobilização causados à Reclamada. Por exemplo, juntando um orçamento de reparação dos danos causados por uma oficina. Contudo, não tendo a Reclamante feito prova de que os valores que lhe foram apresentados são exagerados, apenas se pode concluir que a Reclamada tem direito ao respetivo pagamento nos termos em que o fez.

Adicionalmente, além do mencionado pagamento, a Reclamada solicitou à Reclamante o pagamento de € 35,00, por despesas administrativas com análise e cobrança de danos. Tal pagamento, nos termos das condições contratuais acordadas (cf. facto provado 4.), é devido.

Assim, perante o exposto, improcede a pretensão da Reclamante.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se improcedente, por não provada, a presente reclamação e, em consequência, absolve-se a Reclamada do pedido.

Fixa-se à ação o valor de € 465,25 (quatrocentos e sessenta e cinco euros e vinte cinco cêntimos), correspondente ao valor que a Reclamante pediu para este Tribunal apreciar como não sendo devido pela Reclamante à Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 27 de outubro de 2022.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)